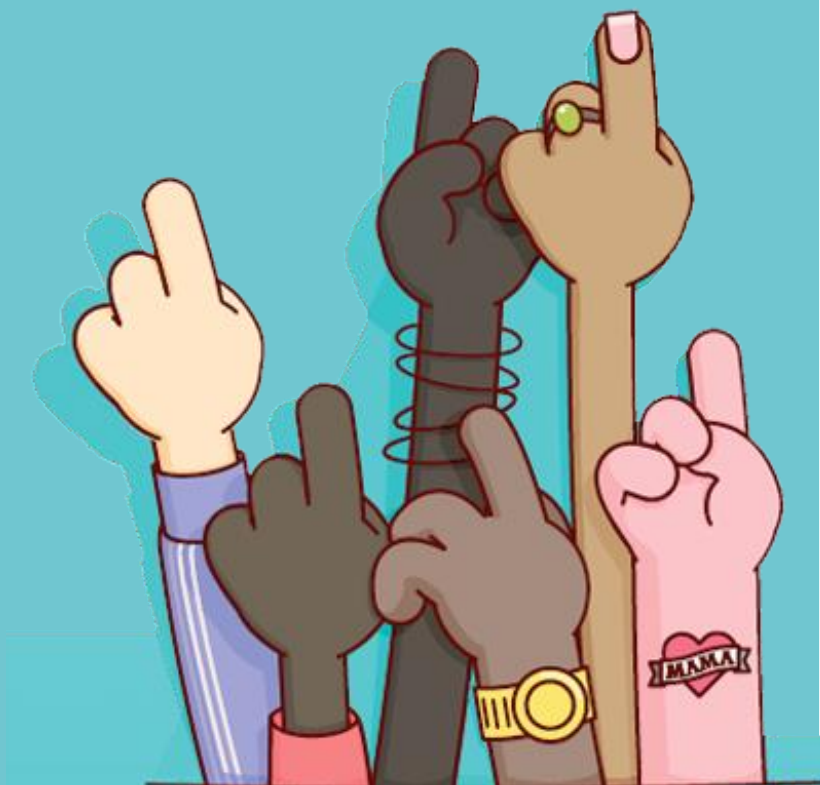


Tussentijdse klachtenrapportage januari t/m juni 2020



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
Inleiding.....	1
Leeswijzer	2
Overzicht van vragen en klachten.....	2
Inhoud van de vragen en klachten.....	6
Opvallende (sub)thema's.....	9
Slotwoord	15

Inleiding

JOB is dé landelijke jongerenorganisatie die mbo-studenten een stem geeft in het onderwijs. Wij zorgen ervoor dat de mening en het perspectief van de mbo-student serieus genomen wordt. Door studenten hun rechten uit te leggen en de stem van studenten te laten horen richting media en politiek, geven wij studenten alle middelen in handen om invloed uit te oefenen op hun opleiding, school en stage.

JOB is ook de organisatie die een luisterend oor biedt voor iedereen die een vraag of klacht heeft over het middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Dagelijks wordt onze organisatie via de e-mail, de telefoon, het klachtenformulier op onze website en WhatsApp benaderd met klachten en vragen van studenten, ouders en begeleiders. JOB adviseert en ondersteunt studenten in het geval van vragen en klachten door studenten te wijzen op hun rechten, wet- en regelgeving uit te leggen, en mogelijke vervolgstappen te schetsen. Nadat studenten met ons hebben gesproken, weten zij dat zij er niet alleen voor staan en hebben zij alle informatie in handen en het vertrouwen om zelf verder te kunnen. Indien nodig, bijvoorbeeld bij een ernstige klacht, of een steeds terugkomende klacht, koppelen wij deze klachten ook terug aan de contactpersoon klachtafhandeling van de instelling. Daarnaast rapporteren we alle binnengekomen klachten en vragen om een beeld te schetsen van het mbo-onderwijsveld.

Het grootste deel van de vragen en klachten die binnenkomen bij JOB worden anoniem geregistreerd in een CRM-systeem waarin beknopt de aard van de klacht wordt beschreven samen met het gegeven advies. Indien bij ons bekend en conform de AVG worden kenmerken toegekend aan de vraag of klacht. De meest gebruikelijke kenmerken zijn de mbo-instelling + locatie, opleiding, opleidingsniveau, gebruikersgroep (ouder, begeleider, student), communicatiekanaal en het thema van de vraag of klacht.

Begin 2019 is het systeem waarin onze klachten en vragen worden geregistreerd vernieuwd en zijn de thema's die wij toekennen aan de klachten en vragen aangepast aan de thema's van de Inspectie van het Onderwijs. Toch kan het zijn dat niet alle klachten/vragen volledig

geregistreerd zijn. Dit heeft in het merendeel van de gevallen te maken met het feit dat de persoon die de vraag instuurt anoniem wil blijven. Ook komt het voor dat personen informatie achterwege laten als zij hun vraag of klacht per e-mail sturen aan JOB. Ondanks dergelijke gevallen is de informatie die we over de verschillende klachten en vragen hebben, veel gedetailleerder dan voor 2019. Het aantal niet-geregistreerde kenmerken is namelijk veel kleiner dan voorgaande jaren.

Sinds mei 2019 heeft JOB ook een nieuwe website. Door de nieuwe website is het eenvoudiger geworden om kenmerken te registreren. Kenmerken worden namelijk door de gebruiker zelf ingevuld. Ook is het voor bezoekers eenvoudiger geworden om informatie op te zoeken over het mbo-onderwijs en de wet en regelgeving.

In deze rapportage geeft JOB een overzicht van de hoeveelheid en het type vragen en klachten dat in de eerste helft van 2019 is binnengekomen. De klachtenrapportage is voor JOB van grote meerwaarde voor de visievorming van het bestuur en dient als leidraad in het advies dat wij geven aan partijen zoals het ministerie van OCW, de Inspectie van het Onderwijs, het College voor Toetsen en Examens, de MBO Raad en andere betrokken partijen.

In maart bereikte het coronavirus (COVID-19) Nederland. Dit heeft verregaande consequenties gehad, ook voor het mbo-onderwijs. Voor een periode van drie maanden (half maart-half juni) zijn alle mbo-scholen dichtgegaan. Hoewel een gedeelte van het onderwijs online heeft plaatsgevonden, hield dit voor veel studenten in dat zij minder lessen konden volgen, geen examens konden maken, of zelfs studievertraging hebben opgelopen. Omdat veel vragen en klachten corona-gerelateerd zijn, hebben wij in ons verwerkingssysteem een aparte categorie ingericht om deze vragen en klachten goed te kunnen bundelen.

Leeswijzer

In deze rapportage wordt allereerst een overzicht gegeven van het aantal binnengekomen vragen en klachten in de eerste helft van 2019 en onderscheiden wij daarbij een aantal subcategorieën. Daarna wordt de thematiek van de vragen en klachten besproken en worden er opvallende thema's toegelicht. Tot slot wordt onze visie op het behandelen van klachten of vragen toegelicht en worden er aandachtspunten voor het mbo-onderwijs geformuleerd.

Overzicht van vragen en klachten

In de periode van 1 januari 2020 t/m 30 juni 2020 zijn er in totaal 719 vragen en klachten binnengekomen en geregistreerd. Van de meldingen hadden er 236 een vragend karakter en 483 waren klachten. Het onderscheid tussen klachten en vragen is soms moeilijk te maken. In veel vragen die JOB binnenkrijgt, schuilt bijvoorbeeld onvrede. Het kan dus zijn dat sommige berichten nu als vraag of klacht zijn gecategoriseerd, maar eigenlijk onder beide categorieën vallen. Het aantal vragen en klachten dat ons bereikt heeft in de eerste helft van 2020 is ten opzichte van de eerste helft van 2019 afgenomen.

Aangezien de afname fors is, hebben wij het vermoeden dat de afname grotendeels te verklaren is door de uitbraak van het coronavirus in Nederland. Studenten zijn daardoor minder naar school gegaan.

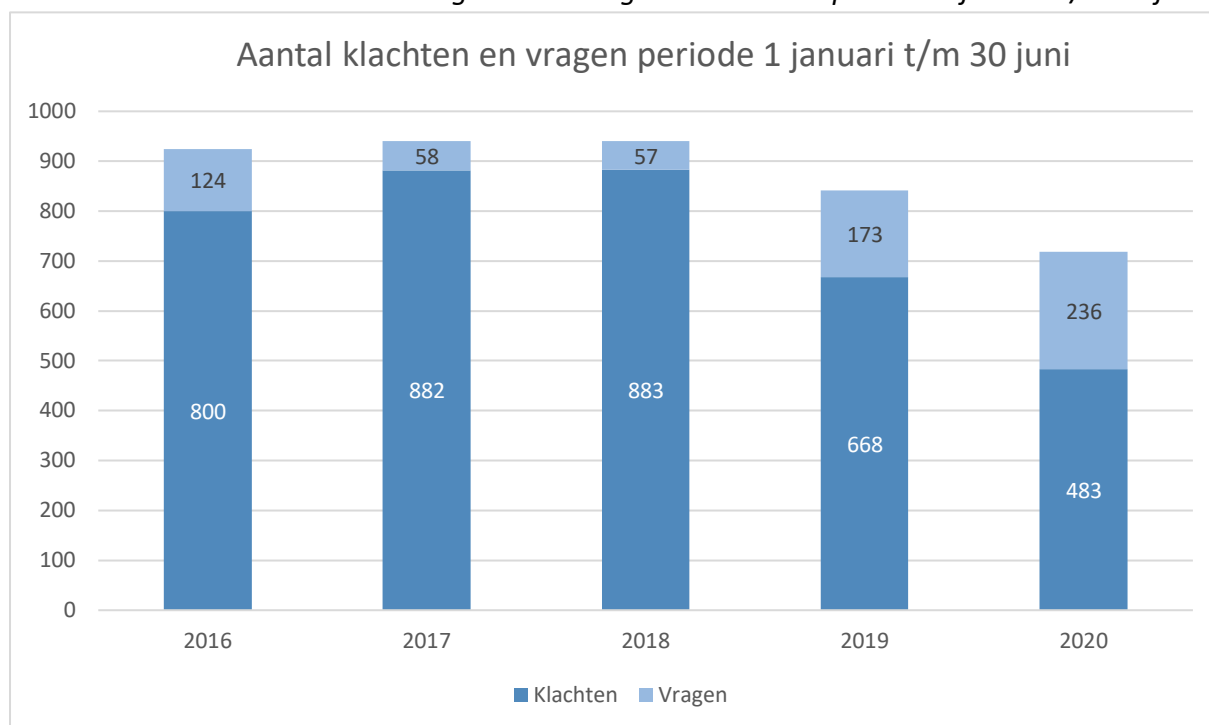
Alle vragen die gerelateerd waren aan het coronavirus hebben wij zo snel mogelijk proberen te beantwoorden. Dit hebben wij bijvoorbeeld gedaan door alle richtlijnen (die JOB in samenwerking met o.a. de MBO Raad en het Ministerie van OCW heeft gemaakt) te vertalen naar begrijpelijke taal zodat deze ook duidelijk waren voor studenten. De 'studentenversies' van deze richtlijnen hebben wij consequent op onze website geplaatst. Via onze sociale mediakanalen verwezen wij studenten door naar deze pagina. Daarnaast hebben we coronacolleges georganiseerd voor studentenraden, zodat zoveel mogelijk studentenraden goed op de hoogte waren van de maatregelen die genomen werden.

Hoewel het lastig in te schatten is, hebben wij het gevoel dat veel vragen van mbo-studenten dus al beantwoord werden voordat zij zouden e-mailen of bellen. Toch is ook de verdeling tussen vragen en klachten opvallend. Waar in 2019 al een toename werd gezien van het aantal vragen ten opzichte van een jaar eerder, is deze trend nu flink doorgezet. In 2019 had ongeveer 21% een vragend karakter, tegenover ongeveer 33% in dezelfde periode van 2020. Ook hier zou een mogelijke verklaring de uitbraak van het coronavirus kunnen zijn en de vele onduidelijkheden die daarmee gepaard gaan.

Ook voor onze reguliere vragen en klachten geldt dat wij zoveel mogelijk informatie op onze website proberen te plaatsen. Door zoveel mogelijk informatie te vermelden onder de veelgestelde vragen-sectie op onze website, hopen wij al zoveel mogelijk vragen te behandelen voordat studenten in de pen hoeven te kruipen.

In grafiek 1 vindt u het overzicht van de eerste helft van 2020 en hoe deze zich verhoudt met resultaten uit eerdere klachtenrapportages.

Grafiek 1. *Overzicht aantal binnengekomen vragen en klachten periode 1 januari t/m 30 juni*



De meeste klachten en vragen die wij binnenkrijgen komen van opleidingen met de richting Zorg & Gezondheid, Welzijn & Cultuur, Economie & Administratie en Media, Vormgeving & Informatietechnologie. Het grootste deel van de mbo-studenten volgt ook een opleiding met de richting Zorg & Gezondheid en Economie & Administratie.¹ Een vrij groot gedeelte van de vragen en klachten heeft geen geregistreerd opleidingsdomein. In veel gevallen komt dit doordat studenten anoniem willen blijven en daarom geen opleiding willen opgeven, hetgeen het onmogelijk maakt een domein te registreren. In sommige gevallen weet de student niet precies binnen welk domein de opleiding valt.

Tabel 1. *Overzicht aantal vragen en klachten per opleidingsdomein*

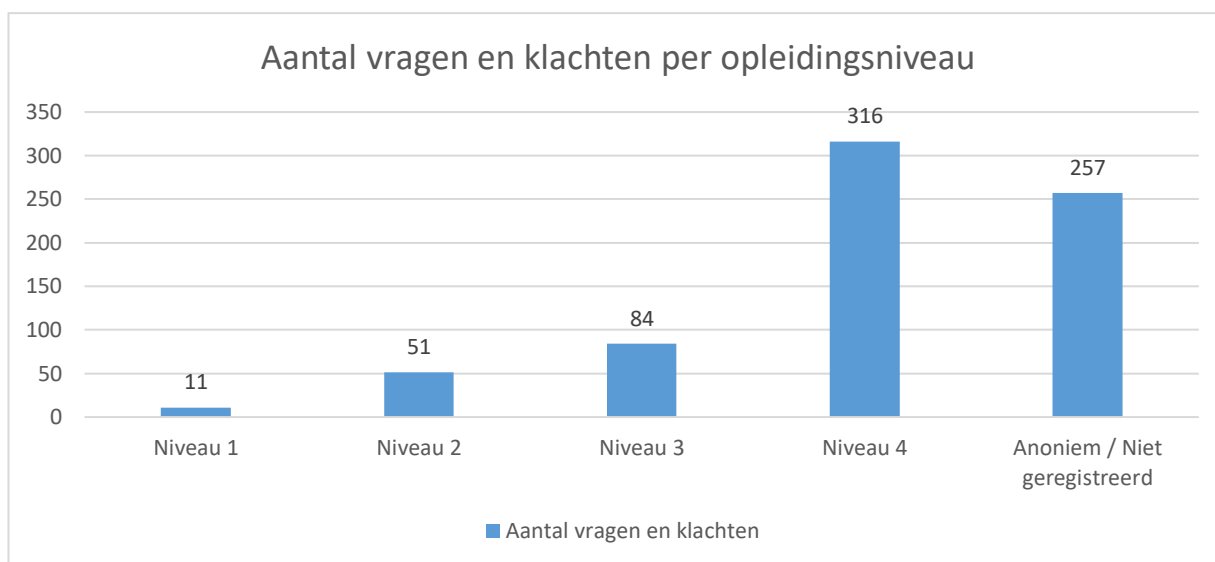
Opleidingsdomein	Aantal
Anoniem / Niet geregistreerd	241
Zorg & Gezondheid	119
Welzijn & Cultuur	61
Economie & Administratie	60
Media, Vormgeving & Informatietechnologie	55
Natuur & Leefomgeving	29
Transport, Scheepvaart & Logistiek	26
Techniek & Procesindustrie	25
Toerisme, Recreatie & Sport	25
Handel & Mode	17
Orde & Veiligheid	13
Horeca & Bakkerij	13

¹ www.mбораad.nl/het-mbo/feiten-en-cijfers/studenten-het-mbo

Bouw & Infra	11
Afbouw, Hout & Onderhoud	7
Mobiliteit & Voertuig	6
Ambacht, Laboratorium & Gezondheidstechniek	6

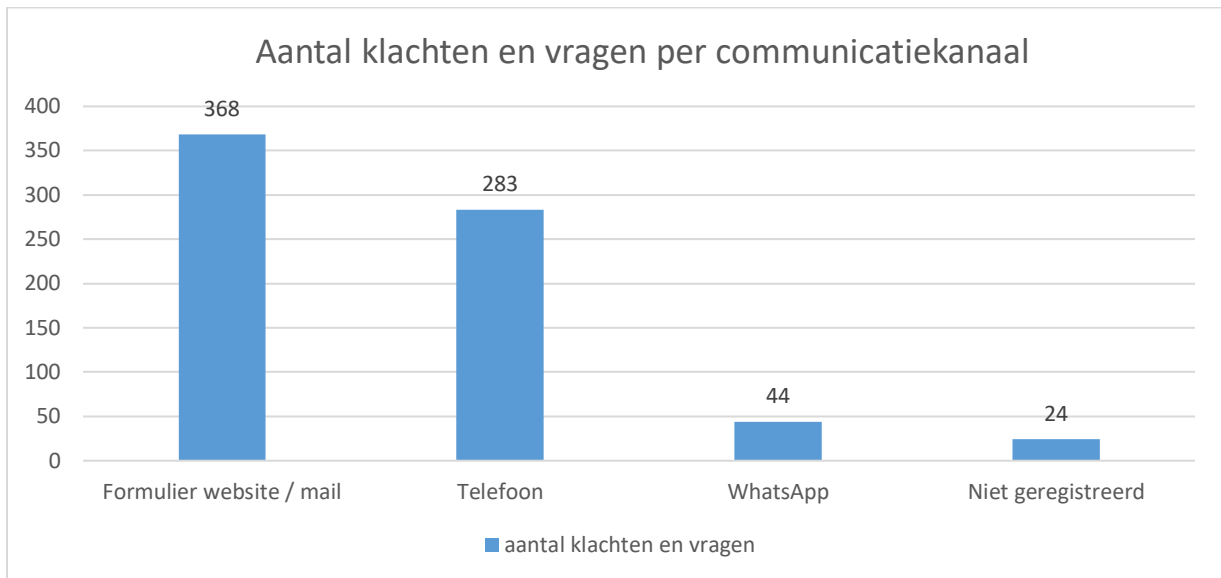
De meeste vragen en klachten die wij binnenkrijgen komen van studenten met een niveau 4 opleiding. Naast dat er minder studenten een niveau 1 en 2 opleiding volgen, heeft JOB mogelijk onder deze doelgroep minder naamsbekendheid. Aan het vergroten daarvan blijft JOB het komende jaar werken. Zo gaan wij onder andere panelgesprekken organiseren met deze studenten om op een kwalitatieve manier te onderzoeken wat er speelt onder deze groepen studenten. In grafiek 2 vindt u een overzicht van het aantal vragen en klachten per opleidingsniveau.

Grafiek 2. Overzicht *aantal vragen en klachten per opleidingsniveau*

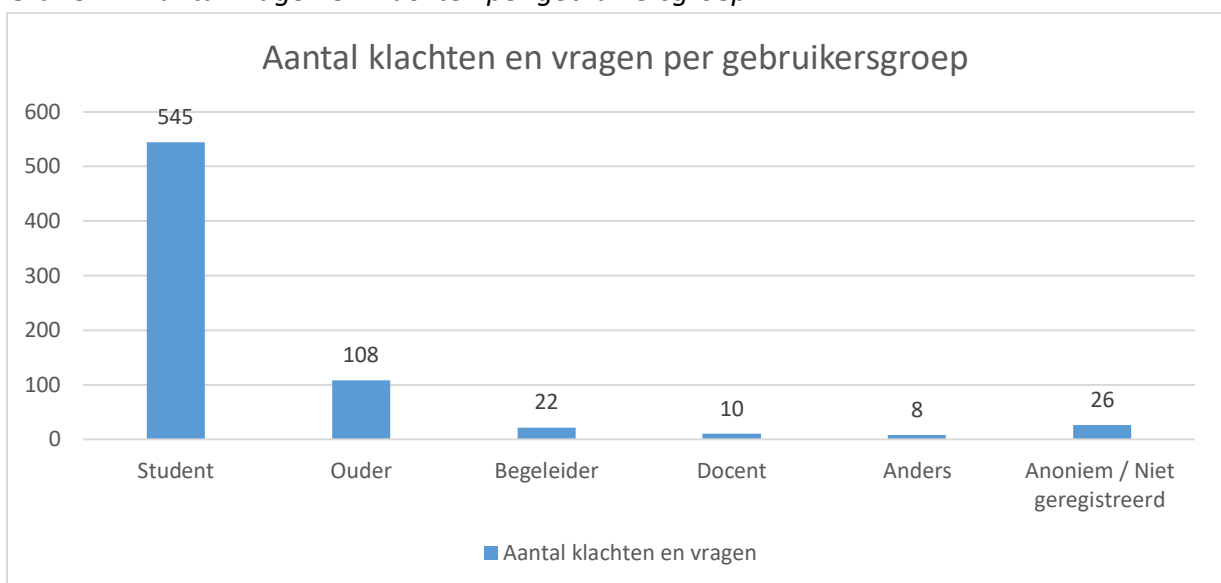


Bij het registreren van klachten en vragen houdt JOB ook bij via welk communicatiekanaal meldingen binnenkomen, en wie de melder is (bijvoorbeeld student, ouder, begeleider of anders). Vorig jaar viel ons op dat wij steeds vaker vragen en klachten van ouders beantwoorden (ongeveer 46% van alle verzoeken). Dit jaar is het aandeel vragen en klachten van ouders fors verminderd naar 15%. We vinden het lastig om hier een goede verklaring voor te geven, maar aangezien 2020 een ongewoon jaar is gebleken vanwege de uitbraak van het coronavirus, achten wij de kans aanwezig dat het hiermee te maken kan hebben. Wij zullen de komende jaren goed in de gaten houden of wij weer een stijging gaan zien. Aangezien JOB ouderbetrokkenheid belangrijk vindt, vinden wij het ook belangrijk dat ouders ons weten te bereiken met vragen en klachten over het mbo. In grafiek 3 ziet u een overzicht van meldingen per communicatiekanaal en in grafiek 4 vindt u een overzicht van het aantal vragen en klachten per gebruikersgroep.

Grafiek 3. *Aantal vragen en klachten per communicatiekanaal*



Grafiek 4. Aantal vragen en klachten per gebruikersgroep



Inhoud van de vragen en klachten

Nu een algemeen overzicht is gegeven van het aantal vragen en klachten per kenmerk en per school wordt hieronder ingegaan op de thematiek van de vragen en klachten. De binnengekomen vragen en klachten worden door ons gecategoriseerd² in thema's (tabel 2) en subthema's (tabel 3). De thema's dienen als algemene indeling van de klachten en geven globaal weer op welke onderwijsgebieden de vragen en klachten betrekking hebben. De subthema's geven specifiek weer welke inhoudelijke problemen er in de eerdergenoemde verschillende onderwijsgebieden spelen. Onze thema's en subthema's zijn onder andere

² Ons streven is om alle vragen en klachten te categoriseren. In de praktijk blijkt dat niet voor alle vragen en klachten een passende bestaande categorie te vinden is of dat sommige vragen en klachten onder meerdere thema's passen. Vragen en klachten die niet passen binnen een bestaande categorie worden in de categorie 'Overige' geplaatst. Wanneer dit structureel blijkt op een bepaald onderwerp dan passen wij ons systeem aan door categorieën toe te voegen.

aangepast aan de labels van de Inspectie van het Onderwijs. Een aantal subthema's hebben wij zelf toegevoegd, zoals 'Corona' en 'Organisatie van Examens'. Dit hebben wij gedaan omdat wij vanwege de coronaperiode veel vragen binnenkregen over deze problematiek. Het subthema 'Organisatie van Examens' hebben wij toegevoegd omdat wij geregeld vragen of klachten kregen over dit thema. Voorbeelden van vragen/klachten met betrekking tot dit thema zijn 'examen te kort van tevoren aangekondigd' of 'geen klok in het examenlokaal'.

De top 3 van thema's waar de meeste vragen en klachten over binnengekomen zijn, bestaat uit (1) Toetsen en Examens, (2) Onderwijsinhoud en (3) Uitschrijving. Dit verschilt niet ten opzichte van de voorgaande rapportage.³ Wel is het opvallend dat het aantal vragen en klachten met betrekking tot Problemen inschrijving (Inschrijving) is toegenomen. Een negatief advies tijdens of na de intake wordt door studenten als dwingend ervaren. Ook het aantal klachten met betrekking tot Begeleiding & Maatwerk (Begeleiding, Zorg en Veiligheid) is gestegen⁴. Dit komt overeen met de discussie die in het mbo speelt over de slechte toegankelijkheid/vindbaarheid van de regeling rondom passend onderwijs.

Tabel 2. *Overzicht aantal vragen en klachten per thema*

Thema	Totaal
Toetsen en examens (o.a. resultaten kwijt, oneens beoordeling, diplomering)	275
Stage / BPV (o.a. stage zoeken, stageverwijdering, stagebegeleiding)	105
Onderwijsinhoud (o.a. lessen, docenten, roosters, keuzedelen)	62
Uitschrijving (opleiding (deels) opgeheven, schorsing/verwijdering)	51
Geld (o.a. vrijwillige bijdrage, lesgeld, DUO)	41
Begeleiding, zorg en veiligheid (o.a. begeleiding & maatwerk, discriminatie, VSV / schoolverzuim)	40
Inschrijving & Toelating (weigering, problemen)	36
Overgaan (o.a. blijven zitten, bindend studie advies)	26
Medezeggenschap (Vragen aan JOB, begeleiding, faciliteiten, communicatie)	21
Doorstroom (o.a. overgaan, maatwerk, vrijstelling)	10
Overig (Niet gecategoriseerd)	51

³ 2019, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, *Tussentijdse klachtenrapportage 2019*, pp. 6

⁴ 2018, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, *Tussentijdse klachtenrapportage 2018*, pp. 5

Tabel 3. Aantal vragen en klachten per subthema (top 20)

Subthema	Totaal
Corona (Cross-over subthema dat onder alle thema's valt)	169
Centrale Examens (Toetsen & Examens)	57
Schorsing & Verwijdering (Uitschrijving)	43
Organisatie van Examens (Toetsen & Examens)	29
Begeleiding en Maatwerk (Zorg, Begeleiding & Veiligheid)	29
Herkansingen (Toetsen en Examens)	24
Oneens met beoordeling (Toetsen & Examens)	22
Vrijstellingen (Toetsen & Examens)	21
Lessen (Onderwijsinhoud)	20
Diplomering (Toetsen & Examens)	20
Vraag aan JOB? (Medezeggenschap)	18
Problemen (Inschrijving & Toelating)	18
Weigering (Inschrijving & Toelating)	16
Uren (Stage & BPV)	16
Docenten (Onderwijsinhoud)	16
Verwijdering (Stage & BPV)	12
Gaat niet over opgegeven stof (Toetsen en Examens)	10
Blijven zitten (Overgaan)	9
Lesgeld (Geld)	9
Stage zoeken (Stage & BPV)	9

Opvallende (sub)thema's

Aangezien het grootste deel van onze vragen klachten in de eerste helft van 2020 corona-gerelateerd zijn, geven we eerst een toelichting over dat subthema.

Daarna zullen we de thema's waar de meeste vragen en klachten over binnengekomen zijn verder toelichten: (1) Toetsen en Examens, (2) Stage & BPV, (3) Onderwijsinhoud, (4) Uitschrijving, (5) Geld. Binnen deze thema's zullen we niet opnieuw ingaan op het subthema corona. Om een beeld te schetsen van de vragen en klachten wordt er per thema een aantal casussen weergegeven.

Corona

Het subthema corona hebben wij snel, nadat de coronacrisis ons land bereikte, toegevoegd aan onze lijst met subthema's. Het is een subthema dat onder ieder thema kon vallen. De vragen die corona-gerelateerd zijn, hebben vaak ook met andere thema's en subthema's te maken. Zo kan een vraag over het afnemen van een digitaal examen zowel onder het subthema 'Corona' vallen als onder het subthema 'Toetsen & Examens – Organisatie van Examens'. Aangezien ons CRM-systeem het niet toelaat om een vraag of klacht onder twee subthema's te registreren, hebben wij in deze gevallen gekozen om voor het subthema 'Corona' te kiezen, gezien de maatschappelijke implicaties van het coronavirus. Om toch een idee te geven van de thema's waaronder de corona-gerelateerde vragen zijn geregistreerd, is hieronder een overzicht gegeven van de thema's waarbinnen de vragen vielen.

Tabel 4. Aantal corona-vragen/klachten per thema

Subthema	Totaal
Toetsen & Examens	61
Stage & BPV	43
Onderwijsinhoud	8
Geld	7
Uitschrijving	6
Zorg, Begeleiding & Veiligheid	5
Overgaan	4
Doorstroom	2
Inschrijving & Toelating	2
Medezeggenschap	1
Niet geregistreerd	30

Zoals te zien is in bovenstaande tabel, zijn er vooral corona-gerelateerde vragen over Toetsen & Examens en Stage & BPV binnengekomen. Gezien de implicaties van het coronavirus op mbo-studenten is dit logisch te noemen: de eerste onzekerheden voor mbo-studenten waren of zij hun stage konden voortzetten en of hun toetsen en examens wel zouden doorgaan. Bovendien sluit dit ook aan op de verdeling van het totale aantal vragen/klachten die wij in het eerste half jaar van 2020 hebben binnengekregen.

Een veelgehoorde klacht van studenten is dat zij te horen kregen dat zij dit jaar hun opleiding niet konden afronden, bijvoorbeeld omdat zij onvoldoende stage-uren hadden gelopen. Zij kregen niet het idee dat school bereid was om op zoek te gaan naar een andere (passende) oplossing, hoewel dit wel afgesproken werd in het Servicedocument COVID-19. Daarin staat dat er gekeken moet worden naar eerder behaalde resultaten of naar een oplossing in de vorm van een vervangende opdracht. Op het moment dat studenten het gevoel hebben dat hier niet naar gekeken is, ontstaat er een frustrerende situatie voor studenten. Wij roepen scholen dan ook op om studenten duidelijk te informeren over de stappen die zij ondernemen en die een student moet doorlopen om een examen/stage toch te behalen.

“Mijn vraag is hoe wordt het examen beoordeeld als de ene school wel en de andere school geen eind examen toets aflegt. Het lijkt mij toch volstrekt oneerlijk te zijn als de ene student wel zijn diploma haalt en de andere niet”

“Door corona is het niet mogelijk stage te lopen, en dus ook niet om op een stage bedrijf examen te doen dit jaar. Mijn school heeft geen andere oplossingen hiervoor waardoor je als student pas in het volgende jaar examen kan doen. Doordat de school geen andere oplossing heeft (of geeft) krijgen studenten zoals ik problemen met hun examen gezien je door corona momenteel lastig tot geen stage plek kunt vinden”.

Toetsen & Examens

Onder dit thema vallen onder andere vragen en klachten die gaan over de inhoud van de Centrale Examens. Dit type inhoudelijke vragen en klachten over Centraal Examens koppelen wij per examenperiode terug aan het CvTE. Daarnaast waren veel vragen en klachten, zoals hierboven vermeld is, gerelateerd aan het coronavirus.

Daarnaast hebben wij een nieuw subthema toegevoegd aan het thema Toetsen & Examens: ‘Organisatie van Examens’. Wij kregen veel vragen over dit thema, maar konden deze vragen en klachten niet goed registreren omdat dit subthema eerder nog niet bestond. Binnen dit subthema keert een aantal vragen/klachten vaker terug. Het eerste is dat studenten niet duidelijk weten wat er van hen verwacht wordt tijdens een examen, of verkeerd zijn voorbereid op een examen. Dit komt ook terug uit de *JOB-monitor 2020*, waarin 14% van de studenten negatief is over hoe toetsen/examens aansluiten bij wat ze hebben geleerd.⁵ Daarnaast duurt het soms lang voordat de examencommissie een uitspraak heeft gedaan over de geldigheid van een examen. In een schrijnend geval zelfs dusdanig laat, dat een student al gehoord heeft dat hij/zij zijn diploma mag komen ophalen, om vervolgens te horen dat een examen toch opnieuw gemaakt moet worden (2,5 maand na het oorspronkelijke examen).

⁵ 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, *JOB-monitor 2020*, pp. 71
<https://www.jobmbo.nl/monitor/>

Naar aanleiding van onze registratie roepen wij scholen ook voor dit thema op om informatie zo duidelijk mogelijk te laten zijn. Zet alle rechten en plichten van studenten zo gedetailleerd mogelijk in de OER en probeer studenten zo goed mogelijk voor te bereiden op wat zij uiteindelijk moeten kunnen. Het particuliere onderwijs komt hier soms in negatieve zin naar voren; van studenten krijgen wij vaak te horen dat zij heel lang ‘aan het lijntje gehouden worden’ of ‘van het kastje naar de muur worden gestuurd’.

Ook is een klacht die veel voorkomt heeft betrekking op de regelgeving en de planning van herkansingen. Studenten lopen bijvoorbeeld studievertraging op of kunnen niet direct doorstromen naar het HBO omdat instellingen herkansingen plannen in het volgend schooljaar. JOB wil graag dat studenten recht hebben op een herkansing binnen hetzelfde jaar zodat zij volgens schema diplomeren.

“Mijn zoon heeft in april een examen Nederlands spreken gedaan en is daarvoor geslaagd. Vandaag kreeg hij een mail dat 1 van de examinatoren niet bevoegd blijkt te zijn en dat daarom het examen ongeldig verklaard is. Hij moet nu een herexamen maken”

“Gezakt voor eindexamen, nu heeft school geen ruimte om het examen volgend jaar over te doen. Bieden diploma niveau 3 aan of andere school te zoeken. Kan dit zomaar?”

“We moeten een rekenexamen moeten maken zonder daarvoor lessen te hebben gekregen.”

Stage & BPV

Veel vragen klachten met betrekking tot het thema Stage gaan over de onderlinge relatie tussen student, opleiding en leerbedrijf. Vaak is voor de student niet duidelijk wat de regels en verantwoordelijkheden zijn van alle betrokkenen. Ook uit de *JOB-monitor 2020* blijkt dat een kwart van de studenten negatief is over hoe zij voorbereid worden op hun stage.⁶ Studenten weten bijvoorbeeld niet wat hun rechten zijn tijdens stage. Het komt bijvoorbeeld voor dat studenten een heel leerjaar opnieuw moeten doen omdat zij van hun stage verwijderd zijn, maar zich hier totaal niet bewust van waren. Ook over afspraken met betrekking tot werktijden en stagevergoedingen krijgen wij vragen/klachten binnen. Zo komt het bijvoorbeeld voor dat een student (die 17 jaar is) meer dan 9 uur per dag werkt of dat de ene student wel een stagevergoeding krijgt, maar de andere student niet. Ook komen er vragen/klachten over de organisatie van stages binnengekomen. Zo komt het in een enkel geval voor dat studenten enorme afstanden moeten overbruggen om op hun stagebedrijf te kunnen komen.

⁶ 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, *JOB-monitor 2020*, pp. 85
<https://www.jobmbo.nl/monitor/>

JOB wil dat er concrete afspraken worden gemaakt over de begeleiding van studenten voor en tijdens hun stage. Dit kunnen hele concrete afspraken zijn, bijvoorbeeld over de frequentie waarmee een stagebegeleider een student bezoekt tijdens stage. Daarnaast kan de school ook een begeleidende rol hebben in het bespreken van werktijden, of het bemiddelen van conflicten; het contact tussen school en het stagebedrijf moet daarvoor wel goed zijn. Ook daarom is het belangrijk dat er nauw contact is tussen het stagebedrijf en de school, zodat de student niet voor verrassingen komt te staan.

“Na mijn operatie ben ik weg gestuurd van mijn stage. Ze vonden dat ik hier meer initiatief in had moeten nemen.”

“Ik heb een stage overeenkomst met mijn opleiding getekend voor 220 uur van juli tot augustus, nu wilt mijn opleiding mij mijn tentamen verbieden omdat ik niet voor april 175 stage uren heb, mogen ze dat doen?”

Onderwijsinhoud

De meeste klachten binnen het thema Onderwijsinhoud hebben betrekking op de lessen. Studenten zijn vaak niet tevreden over de kwaliteit van de lessen of klagen over te weinig lessen ter voorbereiding op examens. Daarnaast is het voor studenten frustrerend als er lesuitval is, terwijl zij wel een examen moeten maken. Ook over docenten zijn studenten lang niet altijd tevreden. Soms hangen deze klachten samen met een klacht over een docent.

Uit de *JOB-monitor 2020* blijkt dat studenten positiever zijn over hun docenten op het moment dat zij worden gevraagd naar hun ervaring met de lessen of het vak.⁷ Het staat buiten kijf dat de kwaliteit van de lessen hoog moet zijn op iedere mbo-instelling. Naast goede docenten, en inhoudelijk goed onderwijs, is JOB van mening dat de mening van de student belangrijk is. Aangezien studenten ervaringsdeskundigen zijn, weten zij goed waar het onderwijs kan verbeteren. Het is dan ook niet voor niets dat JOB (naar aanleiding van de JOB-monitor resultaten) samen met het Ministerie van OCW en de MBO Raad aan het nadenken is of vakevaluaties een rol kunnen spelen binnen het mbo-onderwijs.

Daarnaast blijkt ook op dit thema dat studenten behoefte hebben aan goede communicatie. Het is voor veel studenten frustrerend als het onduidelijk is hoe het onderwijs er uitziet, of als er veel wijzigingen plaatsvinden binnen dat onderwijs. We begrijpen (zeker in tijden van corona) dat er binnen scholen veel wijzigingen hebben moeten plaatsvinden, maar we willen blijven benadrukken dat er, ondanks deze wijzigingen, duidelijk gecommuniceerd wordt in de

⁷ 2020, Jongerenorganisatie Beroepsonderwijs, *JOB-monitor 2020*, pp. 33, <https://www.jobmbo.nl/monitor/>

richting van de student. De student heeft namelijk niet alleen recht op kwalitatief goed onderwijs, maar moet ook goed weten waar hij aan toe is.

“Vanaf het 1e leerjaar hebben we al veel problemen met communicatie tussen onze slb-er, teamleider en directeur”

“Dit jaar vallen de lessen Engels uit en krijgen wij dus geen Engelse les. Vele van ons hebben niet het nodige niveau Engels en hebben de lessen dus hard nodig om hun examen te kunnen gaan halen.”

Uitschrijving

Het is voor geen van de betrokken partijen fijn als een student uitgeschreven moet worden. Er kunnen verschillende redenen zijn voor uitschrijving, maar toch komt het besluit hiervan voor de student vaak uit de lucht vallen. Dat maakt het extra vervelend. Ook in het geval van het BSA blijkt dat studenten niet altijd (goed) op de hoogte zijn van de regels hierover. Daarnaast krijgen wij soms berichten van studenten die vanwege ziekte als ongeoorloofd afwezig worden aangemerkt.

Hoewel we begrijpen dat scholen in sommige gevallen genoodzaakt zijn tot uitschrijving van een student, willen we voorkomen dat het voor een student als een verrassing komt of oneerlijk aanvoelt. Daarnaast moet een student daarna niet in een zwart gat vallen en moet school zich blijven inzetten om een zo goed mogelijk alternatief te bieden. Goede communicatie is daarom wederom essentieel.

“Ik heb 2 weken geleden een longontsteking gekregen en toen ik wat beter was, moest ik 2 dagen thuiszitten ivm een mogelijke corona besmetting. Hierdoor heb ik geen stage kunnen lopen en daarom wil school dat ik stop met de opleiding.”

Geld

Voor veel mbo-studenten is studeren duur. Vanwege de studielast van 40 uur per week kunnen zij niet of nauwelijks geld bijverdienen. Het is dan ook vervelend als je als mbo-student voor onvoorziene kosten komt te staan. Uit de JOB-monitor blijkt dat nog steeds 40% van alle mbo-studenten boeken en leermiddelen moet aanschaffen die zij vervolgens nooit gebruiken. Dat is niet de bedoeling. We roepen scholen en docenten daarom op om kritisch te bekijken welke boeken en leermiddelen daadwerkelijk nodig zijn. Ook krijgen wij soms berichten dat de eigen bijdrage van studenten voor sommige opleidingen erg hoog ligt. De studentenraden roepen wij in deze gevallen op om kritisch te blijven kijken naar het schoolkostenbeleid.

“We moeten voor onze 3rde jaar een 12 maandige licentie aanvragen. Dat kost rond 140 euro. We hebben letterlijk 5 vragen ingevuld en voor de rest hoef je het niet meer te gebruiken.”

Slotwoord

De halfjaarlijkse klachtenrapportage biedt inzicht in de soorten vragen en klachten die JOB heeft ontvangen in de eerste helft van 2020. In de ideale situatie zou het uiteraard zo zijn dat studenten en ouders bij een conflict er samen met de school uitkomen. Dit is waar wij als JOB ook op aansturen wanneer een student of ouder naar ons belt. De verscherping van het klachtenrecht uit 2017 is dan ook zeker een stap in de goede richting geweest. Daarbij is namelijk ook het uitgangspunt dat de verschillende partijen eerst op een informele manier het conflict proberen op te lossen voordat er overgegaan wordt op officiële procedures. Hoewel de hoeveelheid klachten dit afgelopen halfjaar is gedaald ten opzichte van vorige jaren - wat zoals eerder uitgelegd met meerdere factoren te maken kan hebben (waarvan de uitbraak van het coronavirus er hoogstwaarschijnlijk een is) – geeft de hoeveelheid klachten nog steeds aan dat de informatielijn van JOB nog steeds noodzakelijk is om studenten en ouders te ondersteunen tijdens conflicten en onduidelijkheden op school.

Daarnaast biedt de informatielijn van JOB de mogelijkheid om structurele problemen op stelselniveau te signaleren. Dit geeft ruimte voor onderwijsvernieuwing en -verbetering. Uit deze huidige klachtenrapportage zijn de volgende knelpunten en aandachtspunten in het mbo-onderwijs duidelijk geworden:

- **De communicatie tussen scholen en de student moet beter.** Een overkoepelend thema dat in deze klachtenrapportage naar voren komt, is dat studenten niet goed op de hoogte zijn van bepaalde regels of afspraken. Hoewel de schuld natuurlijk niet altijd bij de school ligt, roepen wij scholen op om de communicatie naar de student zo duidelijk mogelijk te laten zijn. Daarnaast kan het helpen om zoveel mogelijk informatie op te nemen in het OER en het Studentenstatuut en deze op de website op een duidelijke plek te zetten die voor iedere student vindbaar is. Wij horen regelmatig van studenten dat zij niet weten waar zij bepaalde informatie kunnen vinden. Daarnaast gaat JOB de komende tijd ook weer zorgen voor zoveel mogelijk heldere communicatie op onze eigen website, zodat vragen en klachten al beantwoord kunnen worden voordat studenten/ouders contact met ons op hoeven te nemen.
- **De coronacrisis heeft ook veel onzekerheid in het mbo-onderwijs teweeggebracht.** Een onvermijdelijk knelpunt. De coronacrisis zorgde onder mbo-studenten aanvankelijk voor veel vragen over toetsen en examens en stages en bpv. Hoewel de piek van de (eerste) coronacrisis achter ons lijkt te liggen, blijven wij de komende tijd goed monitoren in hoeverre de crisis gevolgen blijft hebben voor het mbo-onderwijs. Wij kunnen ons voorstellen dat we ook in de komende periode, en wellicht in een aantal jaren na 2020, nog altijd corona-gerelateerde vragen en klachten binnen zullen krijgen, bijvoorbeeld over studievertraging of over het vinden van een stage-/bpv-plaats. Wij behouden het subthema *Corona* dan ook in ons CRM-systeem zodat wij dit goed in de gaten kunnen blijven houden.
- **De meeste klachten en vragen gaan nog altijd over het thema Toetsen & Examens.** Een gedeelte hiervan is gerelateerd aan de inhoud van de Centrale Examens, deze

vragen/klachten geven wij door aan het CvTE. Toch zijn er ook veel klachten over de organisatie van toetsen en examens. Zo krijgen wij veel signalen binnen van studenten die vinden dat zij te laat op de hoogte waren van wanneer een toets of examen plaatsvond. Ook merken wij soms dat studenten zich niet geheel bewust zijn van hun rechten en plichten. Wij krijgen bijvoorbeeld signalen van studenten die zeggen dat ze hun gemaakte werk niet mogen inzien. Het zou helpen als alle scholen alle regelgeving met betrekking tot Toetsen & Examens duidelijk opnemen in het OER en deze op een duidelijke plek (bijvoorbeeld op de website) weergeven. Voor JOB is het soms lastig om deze studenten te helpen, omdat wij geen beschikking hebben over het OER van iedere school en deze ook niet kunnen vinden (op een logische plek).

- **Studenten schaffen nog steeds boeken en lesmaterialen aan die ze vervolgens niet gebruiken.** Dit signaal kwam ook erg duidelijk naar voren in de JOB-monitor 2020. Wij zijn blij te zien dat hier (onder andere) politiek stappen in zijn gezet. Toch is dat mosterd na de maaltijd voor huidige studenten. Om te voorkomen dat dit probleem zich blijft voordoen, blijven wij met klem vragen aan docenten en scholen om kritisch te kijken naar de boeken- en lesmaterialenlijst en te kijken of er alternatieven zijn voor boeken en lesmaterialen die maar een enkele keer gebruikt worden.
- **Bij examens van hoge kwaliteit horen lessen van hoge kwaliteit.** Ieder jaar komen er veel klachten binnen over lessen. Er vallen lessen uit of er mist begeleiding tijdens de lessen. Aansluitend op het vorige punt kan JOB alleen maar zeggen dat bij toetsen en examens van hoge kwaliteit ook lessen van hoge kwaliteit aan studenten moeten worden geboden.
- **Uitschrijvingen moeten eerlijk zijn en uitgelegd worden aan de student.** Het is geen onbekend geluid voor JOB dat studenten aangeven het gevoel te hebben dat zij plots en onterecht zijn uitgeschreven. Zeker met de komst van het BSA kan een uitschrijving in het eerste jaar niet als verassing komen. Ook in de jaren daarna moeten studenten goed op de hoogte zijn van hun eigen studievoortgang, zeker wanneer dit de verkeerde kant op dreigt te gaan. Scholen zijn verantwoordelijk voor een duidelijke communicatie rondom studievoortgang en uitschrijvingen.
- **Studenten hebben recht op een goede voorbereiding en ondersteuning tijdens hun stage.** Overeenkomend met de *JOB-monitor 2020* blijkt uit deze rapportage dat studenten problemen ondervinden voor en tijdens hun stage. Een gebrek aan goede voorbereiding speelt daarbij vaak een rol. Daarnaast roepen wij op tot nauw contact tussen scholen/stagebegeleiders en bpv-plaatsen. Studenten moeten het gevoel hebben goed voorbereid te worden op hun stage (bijvoorbeeld door te weten wat hun rechten en plichten zijn) en tijdens hun stage moeten zij niet het gevoel hebben er alleen voor te staan.

- **Ten opzichte van vorig jaar nemen minder ouders contact op met JOB.** Hoewel de eerste helft van 2020 een bewogen en ongewoon halfjaar is geweest, is de daling van het aantal ouders dat contact opneemt met JOB opvallend te noemen. Wij blijven dit de komende tijd in de gaten houden. Mocht de daling aanhouden, dan gaan wij bedenken hoe wij ouders beter kunnen betrekken bij onze klachten- en informatielijn, aangezien wij ouderbetrokkenheid enorm belangrijk vinden.
- **Er zijn ten opzichte van eerdere jaren meer vragen en minder klachten.** Alhoewel veel vragen ook gekenmerkt worden door onvrede, merken wij dat studenten/ouders/andere betrokkenen steeds vaker bellen of mailen met een vraag, in plaats van met een klacht. Enerzijds is het goed nieuws dat studenten minder reden tot klagen hebben, anderzijds toont het aan dat er nog veel onduidelijkheden blijven bestaan binnen het mbo-onderwijs. JOB gaat wederom de website (jobmbo.nl) aanvullen met antwoorden op de meest gehoorde vragen zodat studenten/ouders direct hun antwoord kunnen vinden. Tegelijkertijd roept JOB scholen ook op om de informatievoorziening zo duidelijk mogelijk te laten zijn, zodat zoveel mogelijk studenten weten wat hun rechten en plichten zijn.

Mocht u naar aanleiding van deze rapportage suggesties, vragen of informatie nodig hebben dan kan er gemaild worden naar: info@jobmbo.nl. Informatie uit de klachtenrapportage kan worden gepubliceerd of geciteerd, mits correcte bronvermelding wordt gebruikt.